



Saman om ein betre kommune

Først noen tanker om omdømmebegrepet...

Så 3 konkrete eksempler

- Nærvær
- Ufrivillig deltid
- Komm./omdømme



Et godt omdømme er...

- ...IKKE noe du kan vedta.
- ...IKKE begrenset til ekstern omtale.
- ...noe du enten har eller IKKE har.

Vårt omdømme er summen av de forventninger våre omgivelser har til våre prestasjoner.

Og hva betyr det?



Vår inngang til omdømmebygging:

Når vi har lovet hva vi skal gjøre - OG
GJØR DET - da holder vi det vi lover.

Den som holder det hun/han lover,
bygger omdømme.

Så enkelt – og så vanskelig...



Vise og kommunisere VIRKNING

- ISKs strategi handler om så mye mer enn om tilstedeværelse i sosiale medier og avisomtaler.
- Det handler først og fremst om å levere gode tjenester og så VISE og KOMMUNISERE VIRKNINGEN av vårt arbeid.
- Grunnerkjennelse: Folk er gjennomgående fornuftige skapninger. Våre innbyggere vil forstå våre prioriteringer hvis vi begrunner og forklarer hvorfor vi gjør de valg vi gjør.
- Kommuniser resultater!



Omgivelsene har oppfatninger om vår:

- kompetanse
- ledelse og ansatte
- bedriftskultur
- servicegrad
- produktopplevelse (våre tjenester)
- kundeorientering/brukerorientering
- kommunikasjon og profilering
- samfunnsansvar (det vi *har* og det vi *tar*)

Vår omdømmebygging må altså skje med utgangspunkt i disse områdene - dvs. hente ut forbedringspotensial i egen organisasjon.



Bottom line – ALLTID:

- Det er ikke hva som leveres (opplevelsen) som avgjør omdømmet, men snarere hva som leveres i forhold til hva som ble lovet (forventningene).
- Hold det du lover, da går det deg godt i livet!

Så til prosjektet...

- Målformuleringer:
 - Vi vil utvikle en attraktiv arbeidsgiverstrategi slik at Levanger, Verdal og Innherred samkommune (ISK) framstår som en attraktiv arbeidsplass.
 - Vi vil møte framtidens behov for arbeidskraft.



Rekruttere (og beholde) ansatte

- Se på hvordan vi annonserer (hvor/hvordan?)
- Tilsettingsprosessen (hvordan selge seg inn?)
- Utvikle kartleggingsverktøy (hvorfor sier ansatte opp? Hvorfor sier de nei/ja til jobb?)
- Utarbeide nytt informasjonsmateriell om kommunene, infrastruktur, kultur, vise våre byer, vise eksempler på bolyst og bokvalitet
- Strategisk kompetanseplanlegging
- Kartlegge deltidsstillinger
- Hvordan rekruttere spesielt mot grupper det er lite søkere på (for eksempel ingeniører)



Nærværsprosjektet I

- For renholderne i begge kommunene- Levanger økte nærværet fra 70 til 94 % i 2011
- Glede med å gå på jobb
- Servicekontoret (ikke evaluert ennå – kommer)
- Skogn helsetun – igang
- Stiklestad skole – Verdal oppstart høst 2013

Nærværsprosjektet II

- Vi samarbeider med KLP – vår pensjonskasse (HMS avdelingen)
- Vi bruker Friskgården på Skatval som kjører prosessene for oss. Positive tilbakemeldinger.
- Det er viktig at det avsettes tid – at de ansatte føler at de blir sett. Disse har ikke naturlig tilknytning til sin leder – og det er særdeles viktig med daglig kontakt.
- Enkel servering på alle møtene.

Ufrivillig deltid

- Igangsatt og inn i drift i Verdal kommune innenfor *hele* omsorg
 - ...fra vikar til fast (jfr. vikarpool)
 - ...årsturnus
 - ...samhandling med skole
- Levanger kommune, Skogn helsetun – igangsatt fra vår 2013
 - ...fra vikar til fast
 - ...vurderer årsturnus



Kommunikasjon / omdømme I

- Rådgiver innen kommunikasjon, beredskap, omdømme – ansatt nov. 2012.
- Påkobles nå i prosjektet «Saman om...»
- Kommunisere virkning
 - Hvordan har vi tatt tak i problemhistorier?
 - Legge ut de gode historiene på internett – våre hjemmesider – samt vårt intranett
 - Hvordan jobber vi (åpenhet!) og hvilke resultater har vi oppnådd (f.eks. i «Saman om...»)
- Prosjektet vil få en egen fane på hjemmesidene



Kommunikasjon / omdømme II

- Alle ansatte i Levanger, Verdal og Innherred samkommune inviteres til dialogseminar
- Foreløpig skisse: Fire bolker (på forskjellig tidspunkt slik at alle ansatte kan ha mulighet til å delta), to timer pr. bolke
- Om omdømme og arbeidsetikk
- **Sentralt:** Skape oppmerksomhet rundt – og forståelse for – betydningen av framsnakking av egen arbeidsplass

Ingenting er mer skadelig for eget omdømme enn misfornøyde ansatte!



Kommunikasjon / omdømme III

- Det er viktig at de ansatte får diskutere og reflektere over egen praksis om framsnakking (evt. baksnakking) av egen arbeidsplass
- Omdømmebygging begynner med egen stolthet
- Underholdningsinnslag: Namsosprosjektet «lyden av trivsel» m/bl.a. Thomas Brøndbo
- Håper de ansatte går hjem med gode følelser (som igjen påvirker/bygger omdømme).



Men for all del – det står bra til! I

- Borgerundersøkelsen 2012
 - Verdalingene mest tilfreds av alle i Nord-Trøndelag, og sjette mest i landet
 - Verdal fikk best score i landet på både bostedsindeksen og indeksen for tjenesteproduksjon
 - Verdalingene er de i landet som føler størst trygghet
 - NB! Undersøkelsen måler selvpoplevd kvalitet, den er ikke basert på objektive Kostra-/SSB-tall
 - Borgerscore snitt Norge: 71
 - Levanger 71. Verdal 74.

Trønder-flvisa NYHETER | SPORT | KULTUR | KUNDESERVICE | ALT INNHOOLD

NYE RUTINER!  NAMSOS 12°

249,- BLI 3T-MEDLEM NÅ!

FOR VIKSELINGEN 4 FOR 3T-MEDLEMSKAPET



FULLE AV KJÆRLIGHET: Gemie gubber, men fulle av kjærlighet for Verdal som bokommune. Fra venstre og til høyre: Liverd Røstad, Rune Sundby, Svein Mikelsen, Tor Kokkes, Harald Skånes, Johannes Sollid, Oddvar Hofstad og Sætersøy

Synes det er topp å bo i Verdal

Pensjonistene rundt kafebordet på Bobyen forstår godt at Verdal scorer høyt i en nasjonal måling av trivselen i egen kommunene.



Trønder-flvisa FØL FA

Men for all del – det står bra til! II

- Borgerundersøkelsen oppsummert:
 - Det er godt å leve og bo i byene i Midt-Norge
- Bysnittet er bedre enn de nasjonale tallene på:
 - Tjenesteindeksen
 - Bostedsindeksen
 - Trygghetsindeksen (signifikant forskjell)
 - Organisasjonsindeksen
 - Affektiv tilknytning (signifikant forskjell)
 - Hovedmål 1 Omdømme
 - Borgerskåren

Men for all del – det står bra til! III

- Medarbeiderundersøkelse
- Gjennomføres annethvert år i samkommunen
- Questback
- Høy svarprosent (dvs. det oppleves relevant og (NB!) at virksomhetslederne følger opp undersøkelsen med tiltak/medarb.samtaler)
- Gjennomgående svært gode resultater
- Bedre enn i 2011
- Det eneste punktet med nedgang ift. 2011 var for Verdals vedkommende innenfor inneklima...
- Gjennomgående resultat (som KS sa i går): Folk er stolte av å arbeide i og for Levanger, Verdal og ISK

Og dessuten var ikke Olav den hellige bare i Sarpsborg!

▶ Snurr film

